

訪日外国人客の観光支援をするためのプラットフォームを開発

株式会社ジェイティービー（所在地：東京都品川区、代表取締役社長 高橋広行、以下JTB）と、パナソニック株式会社（所在地：大阪府門真市、代表取締役社長 津賀一宏、以下パナソニック）は、訪日外国人客が4,000万人に到達すると予測される2020年に向け、2015年6月より開始した観光関連分野における協業の一環として、外国人客の旅程情報などを統合管理する情報基盤（プラットフォーム）「Traveler Relationship Management（以下TRM）」を開発しました。外国人客が国内観光をする際に利用する様々なサービスを統合して管理・運営することで、提供するサービスの利便性と質の向上が見込めます。このTRMの新しいサービスとして、多言語での観光案内・接客を支援する「JAPAN FITTER（商標登録出願中）」と、大型手荷物を携えた外国人客の国内移動・周遊観光時の煩雑さを緩和する「LUGGAGE-FREE TRAVEL（商標登録出願中）」と、2つのサービスを9月から試験導入し2016年度中に商用化します。

訪日外国人客が急増するなか、東京など大都市圏だけでなく地方を訪れる個人旅行者が増える傾向にあり、受け入れる事業者や自治体側のおもてなしを地域一体となって支えていくための基盤整備が喫緊の課題となっています。このような課題を解消するため、JTBとパナソニックは、外国人客の属性・旅程などの情報を様々なサービスで使えるようにするためのプラットフォーム「TRM」を開発。TRMを利用して外国人客にサービスを提供することで、例えば、サービス申し込み時の氏名や宿泊先住所などの記入作業が不要になり、言葉の壁を気にせず手軽にサービスを利用することができます。またTRMを利用すれば、提供元の事業者が異なるサービスを一元管理できるため、利用する外国人客の利便性が向上します。まずは宿泊施設を基点に、様々なサービス提供のタッチポイントとなる「JAPAN FITTER」と、TRMを活用したサービス「LUGGAGE-FREE TRAVEL」の試験導入と商用化を推進します。今後は、TRMを利用する事業者、およびサービスを拡張することで、外国人客が日本国内の周遊中に受ける各種サービスを「日本のおもてなし」という一連のサービスとして体感いただけることを目指します。

JTBは、人々の交流を創造し感動と喜びを提供する「交流文化事業」を、パナソニックは、2020年とその先に向けた「未来の暮らし」を実現するハードウェアとソフトウェアが一体となったソリューションの提案に取り組んでいます。今後は魅力ある着地型旅行商品やモビリティシェアリングなど、関連サービスも含めた観光分野での事業連携を拡大し、広域連携による地域活性も視野にいたした訪日外国人観光客向けサービス事業基盤構築と着地型サービスの開発を加速していきます。

1. 「Traveler Relationship Management」プラットフォームの概要

言葉の壁や移動・決済などにストレスを感じることなく訪日外国人客が地方への周遊旅行を楽しめるように、JTBが保有する旅行者情報を、パナソニックの専用クラウドを介して日本滞在時に利用する各種観光関連サービス事業者のシステムや商品に連携させる仕組みです。JTBの訪日外国人向け旅行商品予約管理・販売サイト「GENESIS」や「JAPANICAN」に登録した外国人客に、日本滞在中の認証用ナンバーや二次元バーコードを付与、サービスを提供する事業者はTRMを経由して認証することで、宿泊先や日程などサービス提供に必要な情報を照会することができます。多言語対応が可能な人的リソースが不足するなか、時間を要する申込み手続きなど、外国人客対応業務の大幅な簡略化・利便性の向上が期待できるものです。JTBとパナソニックは、このTRMを活用した第一弾のサービス事業として「JAPAN FITTER」と、ヤマトグループを輸送事業パートナーとし、日本語での送り状記入不要で大型手荷物の配送受けと送り状発行が可能な手ぶら観光サービス「LUGGAGE-FREE TRAVEL」の商用化を目指します。

2. 「JAPAN FITTER（ジャパン・フィッター）」の概要

パナソニックが現在、国立研究開発法人 情報通信研究機構（以下NICT）とともに開発を進めている多言語翻訳技術を用いた4ヶ国語対応音声翻訳（日・英・中・韓）と、定型文案内を併用し、施設スタッフと訪日外国人客との直接対話による案内をサポートする「コンシェルジュ業務支援サービス」です。施設内の案内や地域の観光情報などオリジナルコンテンツの閲覧機能に加えて、経済産業省がサービス産業の活性化に向けて活用を推進する観光予報プラットフォームと連携します。

（ご参考：<http://www.meti.go.jp/press/2015/12/20151214003/20151214003.pdf>）

各施設単位では手間がかかる自治体情報や交通機関、医療機関情報等の収集・刷新が一元化されるほか、観光地や飲食店など目的地までのルート検索と地図表示が可能です。また、JTBの着地型商品の検索と購入や、今後拡充するTRMを活用した様々なサービスを外国人客に提供するタッチポイントとして、全国に導入展開します。

【実証実験の概要】

2016年度中の商用開始に向けた実証期間として、観光立国ショーケースに採択された長崎・雲仙の宿泊施設及び観光案内所と、JTB協定旅館ホテル連盟インバウンド委員会の宿泊施設、新宿など都内ホテルに端末を設置。端末を介してスタッフが訪日外国人客とお互いの日常言語でコミュニケーションを図りながらご案内する、地域に根ざした接客を支援していきます。

＜実証期間＞ 2016年9月1日(木)～2016年10月31日(月)

＜実施場所＞ ①長崎・雲仙の宿泊施設および観光案内所(10ヶ所)
②JTB協定旅館ホテル連盟インバウンド委員会の宿泊施設(11ヶ所)
③都内のホテル(6ヶ所)

＜実証内容＞ (1)技術検証;音声認識及び翻訳精度、検索情報の画面連携等の検証
(2)運用検証;実際の訪日外国人観光客の接客対応に使用し、タブレットの使用感・コンテンツの閲覧頻度を含め、①～③の特性に応じたサービスの有用性・ニーズを検証

＜実証実験施設一覧＞

①長崎・雲仙の宿泊施設および観光案内所(10ヶ所)

- ホテルニュー長崎 (長崎県)
- ANAクラウンプラザホテル長崎グラバーヒル (長崎県)
- ベストウェスタンプレミアホテル長崎 (長崎県)
- 稲佐山観光ホテル (長崎県)
- ホテルオークラJRハウステンボス (長崎県)
- 雲仙宮崎旅館 (長崎県)
- ゆやど雲仙新湯 (長崎県)
- 九州ホテル (長崎県)
- 民芸モダンの宿雲仙福田屋 (長崎県)
- まちぶら案内所もてなしや (長崎県)

②JTB協定旅館ホテル連盟インバウンド委員会の宿泊施設(11ヶ所)

- あかん遊久の里 鶴雅 (北海道)
- 蔵王温泉 深山荘高見屋 (山形県)
- ホテル松島大観荘 (宮城県)
- 鬼怒川グランドホテル夢の季 (栃木県)
- 和倉温泉 加賀屋 (石川県)
- 高山本陣平野屋花兆庵 (岐阜県)
- かつうら御苑 (和歌山県)
- 琴平グランドホテル桜の抄 (香川県)
- 湯田 西の雅常盤 (山口県)
- 阿蘇の司ビラパークホテル&スパリゾート (熊本県)
- ホテル日航アリビラ (沖縄県)

③都内のホテル(6ヶ所)

- 京王プラザホテル (東京都)
- サンルートプラザ新宿 (東京都)
- ホテルサンルート東新宿 (東京都)
- イビス東京新宿 (東京都)
- ホテルサンルート有明 (東京都)
- ホテル インターコンチネンタル 東京ベイ (東京都)

以上

プレスリリースの内容は発表時のものです。

商品の販売終了や、組織の変更等により、最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。